



Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo

Amrizal Akmul¹, Yudi Rafial Hadi², Hasfikah³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Puangrimaggalutung

Abstract. *The background of this research is because the quality of services provided to the Agriculture and Food Security Service of Wajo Regency is not yet optimal, as there are still some employees who lack technical skills in carrying out their duties. The purpose of this study was to determine the effect of Human Resource Competence on Service Quality at the Agriculture and Food Security Office of Wajo Regency.*

The population in this study were the people who received services from the Wajo District Agriculture and Food Security Service for the last 2 months, totaling 28 people, all of whom were used as respondents using the saturated sample technique. Data collection was carried out using a questionnaire and documentation study. While the data analysis technique used is a quantitative descriptive analysis technique and associative analysis technique.

The results of the study show that: Human Resource Competence has a strong influence on Service Quality at the Agriculture and Food Security Office of Wajo Regency. It is suggested to the leadership of the Agriculture and Food Security Service of Wajo Regency, that they can strive to improve the quality of their service to the community, namely through increasing the competence of human resources, in this case the employees who work in it together with other factors that affect the quality of service in their organization.

Keywords: *Human Resource Competence and Service Quality*

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi karena belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, seperti masih ada beberapa pegawai yang kurang memiliki keterampilan teknis dalam menjalankan tugasnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima pelayanan dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo selama 2 bulan terakhir yang berjumlah 28 orang yang semuanya dijadikan responden dengan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dan teknik analisis asosiatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. Disarankan kepada pimpinan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, kiranya dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat, yaitu melalui peningkatan kompetensi sumber

daya manusia dalam hal ini pegawai yang bekerja didalamnya berbarengan pula dengan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di organisasinya.

Kata kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan

LATAR BELAKANG

Organisasi yang berhasil sangat ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, perubahan teknologi yang cepat disertai persaingan yang semakin tajam, maka setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional agar dapat memberikan hasil kerja yang memuaskan. Kompetensi dipercaya menjadi kunci dasar bagi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Terlebih dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan menjadi “good governance” perlunya diimbangi dengan para sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. Baik dan buruknya pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan sangat bergantung kepada kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting bagi pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan. Ketika sebuah organisasi pemerintahan di isi oleh para pegawai yang kompeten maka akan sangat memudahkan dalam pencapaian tujuan dari organisasi pemerintah tersebut. Oleh karena itu, tugas pertama pemerintah pada saat ini adalah dapat mencapai dan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia di setiap instansi pemerintah yang ada. Fokus utama dalam pelaksanaan sumber daya manusia ini adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi. Hal itu kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan memastikan aktivitas SDM mendukung usaha organisasi yang terfokus pada produktivitas pelayanan dan kualitas.

Dengan diberikanya wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, yang mana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 1 ayat 6 disebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah memberikan keluasaan kepada daerah (kabupaten atau kota) untuk, mengatur serta mengelola daerahnya, pelimpahan tanggung jawab tersebut mengakibatkan daerahnya memiliki tanggung jawab yang besar kepada

masyarakat dan pemerintah pusat. Artinya, dalam keluasaan itu dituntut adanya tanggung jawab yang diikuti oleh aturan-aturan, dan pemamfaatan sumber daya yang berkeadilan serta terselenggaranya tata pemerintahan yang baik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya salah satu faktor yaitu rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan diberikan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan sebagai suatu organisasi maka serta pegawai dalamnya harus memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Pada dasarnya kompetensi pegawai mengacu pada komptensi teknis dan komptensi non teknis (Walsh et al dalam Hutapea dan Thoaha (2008:49). Dimana kompetensi teknis terdiri dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta kemampuan menganalisi. Sedangkan untuk kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibelitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan. Semua itu haruslah dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas agar pekerjaan dapat berjalan lebih optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Tjiptono (1995:51) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Triguno (2007:76) megartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang atau jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Moenir (2006:16-17) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. (Sinambela, 2010:3).

Pengertian kualitas pelayanan dikemukakan oleh Lukman (1994:14) dalam bukunya Manajemen Kualitas Pelayanan, yakni kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Stisfaction* edisi kedua, menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik), bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, peralatan dan perlengkapan teknologi yang pendukung, penampilan karyawan, serta kenyamanan.
- 2) Emphaty (Empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

- 3) Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan ketepatan waktu, akurat dan sebagainya.
- 4) Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 5) Assurance (Jaminan), mencakup jaminan dan kepastian yang diperoleh dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, maupun keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, sehingga mampu menimbulkan rasa percaya pelanggan.

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Berikut ini dipaparkan 6 (enam) prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas (Wolkins dalam Saleh 2010:105), yakni:

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kepuasan kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, kepemimpinan yang baik berdampak terhadap peningkatan kualitas.

2) Pendidikan

Pendidikan mengenai kualitas sangat diperlukan, baik oleh manajemen puncak maupun karyawan.

3) Perencanaan strategik

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan untuk mencapai visi dan misinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder lainnya.

6) Total Human Reward

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau pendapat yang kebenrannya masih rendah atau kadar kebenrannya masih belum meyakinkan, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan sedangkan kebenaran pendapat tersebut perlu diuji atau dibuktikan (Moh. Nazir, 2000:15).

Berdasarkan kerangka pikir tersebut diatas, ditetapkan hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Kompetensi sumber daya manusia pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo minimal berada pada kategori baik dari nilai ideal.

$$H_0 : \mu_0 \geq (666,4-823,2)$$

$$H_1 : \mu_0 < (666,4-823,2)$$

2. Kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo minimal berada pada kategori baik dari nilai ideal

$$H_0 : \mu_0 \geq (1.332,8 - 1.646,4)$$

$$H_1 : \mu_0 < (1.332,8 - 1.646,4)$$

3. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo.

$$H_0 : \rho_1 = 0$$

$$H_1 : \rho_1 > 0$$

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, dengan alamat di Jl. Jambu Sengkang.

Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini akan berlangsung selama 3 (bulan), setelah seminar proposal.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian ini adalah penelitian sensus dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode deskriptif dan asosiatif.

Bila ditinjau dari metode pengumpulan datanya, jenis penelitian ini adalah penelitian sensus, yaitu penelitian yang mengambil semua anggota populasi yang dijadikan sumber data responden.

Pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam meneliti dengan cara mengukur indikator-indikator variabel sehingga diperoleh gambaran umum dari kesimpulan masalah penelitian.

Metode deskriptif adalah metode untuk mengetahui nilai variabel mandiri, yaitu variabel yang tidak dimaksudkan untuk dihubungkan atau dibandingkan dengan variabel lain.

Metode asosiatif adalah metode yang dimaksudkan untuk menghubungkan suatu variabel dengan variabel lainnya.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Riduwan dan Kuncoro, 2007:37).

Sedangkan Arikunto (2010-108), memberikan pengertian tentang populasi, yaitu keseluruhan subjek penelitian.

Dari pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan, bahwa populasi dalam penelitian, meliputi segala sesuatu yang akan dijadikan subjek atau objek penelitian yang dikehendaki peneliti, Adapun populasi dalam penelitian ini adalah anggota masyarakat

penerima pelayanan dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo selama 2 bulan terakhir yang berjumlah 28 orang.

Sampel

Arikunto (2010:174) mengatakan: “Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah Sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi”.

Untuk menentukan jumlah sampel penulis berpedoman pada pendapat Sugiyono (2017:84), yang menyatakan bahwa bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, lebih baik diambil semua, sehingga dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik sampel jenuh artinya penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan dari populasi adalah sebanyak 28 orang pada dua bulan terakhir.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan 2 (dua) variabel, yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas “x” dalam penelitian ini adalah “kompetensi sumber daya manusia” dan variabel terikat “y” adalah kualitas pelayanan.

Definisi Operasional

Masri Singarabun (2003:46-47), memberikan pengertian tentang definisi operasional, yaitu “unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel”. Dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan cara mengukur suatu variabel.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan penelitian ini ada dua metode yang digunakan, yaitu:

Observasi

Observasi dimaksudkan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Sehingga observasi dalam hal ini adalah pengamatan langsung yang dilakukan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo.

Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2010:140).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang pada kolom atau tempat yang sesuai (Suhasimi, 1995:136-138).

Setiap soal dalam instrumen dimaksud, terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban dengan skor masing-masing:

Tabel .1 Alternatif Skor Jawaban Responden

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Eko Putro Widoko (2012:108)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah pengelolaan data tersebut dapat diperoleh gambaran yang akurat dan konkrit dari subjek penelitian.

1. Teknik Analisis Data Deskriptif Kuantitatif

Metode analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2005:90).

Untuk pengolahan data peneliti memberikan tingkat bobot untuk setiap jawaban dengan menggunakan Skala Likert sebagai skala pengukuran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Deskripsi kondisi wilayah penelitian pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:

Struktur Organisasi

Struktur organisasi disusun untuk pencapaian tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu organisasi formal seperti Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, harus mempunyai struktur organisasi yang jelas guna mencapai tujuannya. Tanpa tujuan organisasi tidak mungkin membuat perencanaan, dan bila suatu organisasi tidak memiliki perencanaan maka tidak ada ketentuan jalannya organisasi. Tujuan organisasi ini akan menentukan struktur organisasinya, yaitu menentukan seluruh tugas pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan masing-masing tugas tersebut. Atas dasar kegiatan-kegiatan tersebut selanjutnya akan dapat disusun pola tetap hubunga-hubungan diantara bidang-bidang keputusan, maupun para pelaksana yang mempunyai kedudukan, wewenang dan tanggung jawab tertentu, dan ini akan menghasilkan kerangka struktur organisasi.

Jadi singkatnya, struktur organisasi dimaksudkan untuk menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab antara satu fungsi dengan fungsi lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi tersebut Adapun struktur Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo seperti terlihat pada Lampiran 8.

Keadaan Sumber Daya Manusia

Keadaan sumber daya manusia (pegawai) pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai berikut:

a. Komposisi Pegawai Menurut Status Kepegawaian

Komposisi pegawai pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo menurut status kepegawaiannya, sebagai berikut:

Tabel .1 Komposisi Pegawai Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo Menurut Status Kepegawaiannya

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	82
2.	Pegawai Tidak Tetap	62
Total		144

Sumber: Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, 2023

Pada Tabel 1 tersebut diatas, ternyata PNS pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo berjumlah 82 orang (56,94%), dan PTT berjumlah 62 orang (43,06%).

Hal ini dapat diartikan, bahwa untuk membantu pencapaian tujuan organisasi pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo masih membutuhkan pegawai sebanyak 62 orang.

b. Komposisi PNS Menurut Golongan

PNS pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo seluruhnya berjumlah 82 orang, dengan komposisi menurut golongan, sebagai berikut :

Tabel.2 Komposisi Pegawai Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo Menurut Golongan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Golongan IV	20
2.	Golongan III	54
3.	Golongan II	8
4	Golongan I	0
Total		82

Sumber: Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo,2023

Pada Tabel 2 tersebut diatas, ternyata Komposisi Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo menurut golongan, yaitu: Golongan IV 20 orang (24,39%); Golongan III 54 orang (65,85%); Golongan II 8 orang (9,76%); dan Golongan I tidak ada.

c. Komposisi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Tidak Tetap Menurut Jenis Kelamin

Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo berjumlah 82 orang sedangkan jumlah Pegawai Tidak Tetap 62 orang, dengan komposisi menurut jenis kelamin, sebagai berikut:

Tabel.3 Komposisi PNS Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Laki-Laki	35
2.	Perempuan	47
Total		82

Sumber: Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, 2023

Tabel .4 Komposisi PTT Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Laki-Laki	23
2.	Perempuan	39
Total		62

Sumber: Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, 2023

Pada Tabel 3 dan Tabel 4 tersebut diatas, ternyata jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang (42,68%) lebih sedikit dibandingkan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjenis kelamin perempuan berjumlah 47 (57,32%). Sedangkan jumlah Pegawai Tidak Tetap (PTT) 23 orang laki-laki (37,10) dan 39 orang perempuan (62,90%).

Pembahasan

Hasil Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo seperti terlihat pada Tabel 4.6, secara umum menurut responden Kompetensi Sumber Daya Manusia termasuk dalam kriteria baik. Hal ini sejalan dengan hasil pengujian hipotesis pertama pada Tabel 4.11 diperoleh total skor yang diperoleh sebesar 822, termasuk dalam range (>666,4-

823,2) yang menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia termasuk dalam kriteria yang baik dari nilai skor rata-rata.

Dari sisi lain Kualitas Pelayanan menunjukkan penilaian responden termasuk dalam kriteria baik dari nilai ideal terlihat pada Tabel 4.7. Hal ini sejalan dengan hipotesis kedua pada Tabel 4.12 diperoleh total skor yang diperoleh sebesar 1.412, termasuk dalam range ($>1.332,8-1.646,4$) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan termasuk dalam kriteria baik dari nilai skor rata-rata.

Selanjutnya, hasil penelitian pengaruh variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan. Dimana besarnya kontribusi kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 53,0% sedangkan sisanya adalah pengaruh dari variabel lain sebesar 47,0%.

Demikianlah pembahasan hasil penelitian yang dapat disampaikan, yang disadari dengan sepenuh hati, tentu tidak luput dari ketidaksempurnaan, baik disebabkan oleh kurang metodologis maupun kekurangan non metodologis. Oleh karena itu, saran penyempurnaan diharapkan dari semua pihak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini seperti yang telah disampaikan sebelumnya, temuan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi sumber daya manusia pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, berada dalam kategori baik dari nilai ideal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia berada pada skor 822 dari skor yang dihipotesiskan yaitu 666,4-823,2 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima.
2. Kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, berada dalam kategori baik dari nilai ideal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada skor 1412 dari skor yang dihipotesiskan yaitu 1.332,8-1.646,4 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima.

3. Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, disarankan sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, kiranya dapat mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan mereka kepada masyarakat, yaitu melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang bekerja didalamnya berbarengan pula dengan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di organisasinya.
2. Kepada para pegawai pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo, kiranya dapat meningkatkan kompetensi dirinya menjadi lebih baik lagi untuk pencapaian tujuan organisasi yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Admosudirjo, S. (2000). *Administrasi Manajemen Umum*. Jakarta: CV.Mas Haji.
- Ali, F. (2004). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Badun, J., & Zain, S. M. (2006). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hakim, L. (2008). Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Depok. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No.2 Vol.13.
- Handoko, T. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Harbani. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutapea, P, & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Indrianto, & Supomo. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Istianto, B. H. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Juniarso, R., & Sudrajat, A. S. (2010). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman. (1994). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Natipulu, P. M. (2007). *Pelayanan Publik dan Costumer Services*. Bandung: P.T.Alumni.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. (R. Sikumbang, Ed.) *Dasar Dasar Statistika*, 510-516.
- Riduwan. (2007). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarabun, M. (2003). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sudrajat, J. R. (2010). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, dan Tindakan*. Jakarta: PT.Refika Aditama.
- Sukardi. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Syafie, I. K., & Tandjung, D. (2004). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT.Grasindo.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (1995). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widoko, E. P. (2012). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Winardi. (2006). Manajemen Of Chance. Kencanan Predana Media Group.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, & Leonard L.Berry. (2007). Delivering Quality Services. New York: Free Press.
- Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.